Klantcontact en verkoop – Een warm welkom

02-02-2021

Deel 1

Wat vind je niet kunnen aan Tim zijn gedrag:

1. Kauwgom
2. Zeggen dat mensen een lelijke huid hebben
3. Bellen
4. Houding
5. Drinken

Hoe reageren de klanten op Tims gedrag?:

* Ze zijn verbaasd dat iemand zo onbeschoft is tegen hun

Hoe zou jij reageren op Tims gedrag?:

* Geïrriteerd en beledigd

Wat zou jij doen achter de kassa?

1. netjes gedag zeggen
2. Er normaal bijzitten
3. Altijd vriendelijk blijven

Deel 2

## Je hebt een winkel. Geef antwoord op de volgende vragen:

**Wat verkoop je?**

Elektronica

**Aan wie verkoop je?**

Mensen tussen de 12 en de 50

**Waar hebben jou klanten behoefte aan?**

Kwaliteit en een lage prijs

**Wat vinden jouw klanten prettig als het gaat om winkelen?**

Persoonlijke service en goede kwaliteit

## Als een klant de winkel in komt wat doe je dat

* Netjes begroeten
* Normale houding
* Netjes gedag zegeen
* Altijd vriendlijk blijven

## Zoek opdracht

**Kun je iets vinden waar je nog niet aan gedacht had?**

Vooral wat oudere begroeting methodes

**Ga je daar nu wel aan denken of vind je dit niet nodig? Waarom?**

Niet echt het is vaak te oud om gebruiken

## Overleg met een medestudent, familielid, vriend of collega hoe jij met een klant omgaat. Beantwoord dan de volgende vragen:

**Zijn jullie het met elkaar eens?**

Ja, we zijn het helemaal met elkaar eens het spreekt allemaal namelijk redelijk voor zich.

**Waarover wel en waarover niet?**

Dat je beleeft moet zijn ookal is de klant dat soms niet